

独立行政法人国民生活センターの各事業年度の業務の実績に関する評価基準

平成16年2月23日
国民生活センター分科会決定

内閣府独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会（以下「分科会」という。）は、本評価基準に基づき独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）の各事業年度に係る業務の実績に関する評価を実施するものとする。

I. 評価の目的

各事業年度の評価は、当該事業年度における中期目標の達成に向けた中期計画の実施状況を調査・分析し、当該事業年度における業務の実績の全体について総合的な評定を行うことにより中期目標の達成を図るために必要な業務運営の改善等に資することを目的とする。

II. 評価の方法等

1 評価方法

評価は、中期計画に定められた各項目について調査・分析し、それぞれの実施状況について評価を行う「項目別評価」と、項目別評価等を考慮して当該事業年度におけるセンターの実績を総合的に評価する「総合評価」により行う。

2 項目別評価

- ・項目別評価は、分科会が定める評価表に基づき行う。
- ・項目別評価は、中期計画の各項目に対応する年度計画の項目等に即し、それぞれの場合に応じ以下の4段階により行う。なお、評価項目に複数の指標がある場合には、指標ごとの評価を総合して当該項目の評価とする。

①定量的な指標が設定されている評価項目の場合

- A：中期計画の達成に向け業務が順調に実施されている。
- B：中期計画の達成に向け業務が概ね順調に実施されている。
- C：中期計画の達成に向け業務が順調に実施されているとはいえない。
- D：中期計画の達成に向け業務がほとんど実施されていない。

②分科会委員の協議により評価するとされている評価項目の場合

A：満足のいく実施状況

B：ほぼ満足のいく実施状況

C：やや満足のいかない実施状況

D：満足のいかない実施状況

- ・センターは、業務の実績報告書及び自ら行った評価等を記入した評価表を提出し、それらについての説明を行うものとする。なお、各項目の自己評価がC又はDの場合には、業務運営の改善措置を明らかにする。
- ・評価は、上記資料を参考にし、分科会委員の協議により客観的に行う。
- ・委員の協議により、特に優れた業務実績を挙げていると判断された場合には、上記①及び②に規定する区分に加え「A+」と評価できる。

3 総合評価

- ・総合評価は、分科会が定める総合評価表に基づき行う。
- ・総合評価は、項目別評価結果等を総合し、当該事業年度におけるセンターの実績全体について行う。
- ・総合評価は、自主改善努力等中期計画及び年度計画に掲げられていない事項も含めた評価を行う。
- ・必要に応じ、業務運営の改善その他勧告すべき内容を記述する。

4 評価結果の通知及び公表

- ・評価結果は、独立行政法人通則法第32条に基づき、センター及び政策評価・独立行政法人評価委員会に遅滞なく通知するものとする。
- ・評価結果は、遅滞なく公表するものとする。
- ・業務運営の改善その他の勧告の必要がある場合には、内閣府独立行政法人評価委員会の議決を求めるものとする。

5 評価基準の見直し

本評価基準は、事業年度の評価結果等を踏まえ必要に応じ見直すものとする。

中期計画の各項目	評価項目(平成22年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会評価		評価理由																				
			A	B	C	D			指標	項目																					
④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要なものについて、解決策や新規手口の案件へのアドバイスを提供する。 50件以上ホームページ上で提供する。	④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要なものについて、解決策や新規手口の案件へのアドバイスを提供する。 50件以上ホームページ上で提供する。	・情報収集 ・提供の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協力により判定する。	平成22年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は12,323件となり、前年度に比べ62.2%(4,724件)増加した。「消費者トラブルメール箱」で収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、ホームページ等で情報提供した。	A	A																									
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>受信件数</th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8,082</td> <td>10,467</td> <td>11,710</td> <td>7,999</td> <td>12,323</td> </tr> <tr> <td>22.0%</td> <td>30.0%</td> <td>12.0%</td> <td>△35%</td> <td>62.0%</td> </tr> <tr> <td>22件</td> <td>28件</td> <td>32件</td> <td>21件</td> <td>34件</td> </tr> </tbody> </table>	受信件数	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	8,082	10,467	11,710	7,999	12,323	22.0%	30.0%	12.0%	△35%	62.0%	22件	28件	32件	21件	34件						
受信件数	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度																										
8,082	10,467	11,710	7,999	12,323																											
22.0%	30.0%	12.0%	△35%	62.0%																											
22件	28件	32件	21件	34件																											
		・ホームページ上で の情報提供 件数	40件以上 45件以上 50件以上	40件未満 45件未満 50件未満	<p>「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要なものについては「消費者トラブル」の解決策やアドバイス、未然防止のための情報を国民生活センターのホームページ「メールボックス」に掲載している。F A Oは、平成20年度から順次追加・更新しているが、平成22年度は件数の増加・更新を行い、平成23年3月末時点の総件数は124件となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供された代表的な事例へのQ&A(48件) ・相談や問い合わせ先一覧(1件) ・情報提供や通報先一覧(1件) <p>*業務実績報告書P19参照</p>	A	A																								
		・見直し 状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協力により判定する。	<p>昨年度から延期になっていた「事故情報データベース」の国民からの情報収集の再開中止を要請して、検討を見送ることとした。</p> <p>*業務実績報告書P21参照</p>																											
⑤調査研究 ・消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O N E T情報等 を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資することともに、広く国民に情報提供する。	⑤調査研究 ・消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O N E T情報等 を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資することともに、広く国民に情報提供する。	・調査研究 の内容及び 情報提供 状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協力により判定する。	<p>前回の国民生活活動調査から3年が経過していることから、今年度「第39回国民生活活動調査」を行うこととした。今回は調査対象を児童、男性、単身世帯を追加し、特定テーマとして「身の回りの危険と安全への対応」として調査を実施した。調査の実施については、一般入札により調査会社を選定し調査を開始したが、当該調査会社のサンプリング方法に問題があることが判明したため、再入札を実施した。新たな調査会社に業務委託し、調査の発送準備を急いだところ、3月11日夏日本大震災が発生した。調査地点となる仙台市を含む大震災の甚大な被害を考慮し調査の送付を延期した(次年度に時期をみて実施予定)。</p> <p>*業務実績報告書P21参照</p>	B	C	C																								

中期計画の各項目	評価項目(平成22年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			項目	指標	
<p>① 国民への情報提供の強化</p> <p>② 国民への情報提供の強化</p> <p>③ 国民への情報提供の強化</p> <p>④ 国民への情報提供の強化</p>	<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>① 報道機関等を通じての提供</p> <p>② P・I・O・NET等での収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。</p>	<p>・ 記者公表件数</p>	<p>45件以上 50件未満</p> <p>40件以上 45件未満</p> <p>35件以上 40件未満</p> <p>30件以上 35件未満</p>	<p>・ 独立行政法人からの説明等を交付、分科会委員の協賛により判定する。</p>	<p>・ 公表の内容</p> <p>・ 写真等の状況</p>	<p>平成22年度においては、記者説明会を機動的に25回、ホームページまたはFAX公表を11回開催し、自構の50件を大幅に上回る68件の情報提供を行った。各都府県に集まる消費者トラブルスタッフオナーズにて募集を予定し、役員会の審議を経て確定後、随時、情報提供の際は、消費者庁と事前に目録を提出し、随時共有を図るべく、定期的に事業検討スタッフを迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。</p>	A	A	A	A	
<p>① 国民への情報提供の強化</p> <p>② 国民への情報提供の強化</p> <p>③ 国民への情報提供の強化</p> <p>④ 国民への情報提供の強化</p>	<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>① 報道機関等を通じての提供</p> <p>② P・I・O・NET等での収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。</p>	<p>・ 公表の内容</p> <p>・ 写真等の状況</p>	<p>45件以上 50件未満</p> <p>40件以上 45件未満</p> <p>35件以上 40件未満</p> <p>30件以上 35件未満</p>	<p>・ 独立行政法人からの説明等を交付、分科会委員の協賛により判定する。</p>	<p>・ 公表の内容</p> <p>・ 写真等の状況</p>	<p>平成22年度に報道関係者を通じて行った情報提供(68件)のうち、商品テスト結果や取引関連に関するものなど27件において事業者名を含む情報提供を行った。</p> <p>(事業者名を含む情報提供)</p> <p>商品テスト関連 13件(商品に入られるだけでラドン・ラジウム温泉になるといった商品、小径タイヤの折れたため自転車安全性取引関連 14件(未公開株の解約に関する紛争、貴買マンションの修繕に関する紛争、結婚相手紹介サービス解約に関する紛争 他)</p> <p>* 業績実績報告書P22参照</p>	A	A	A	A	
<p>① 国民への情報提供の強化</p> <p>② 国民への情報提供の強化</p> <p>③ 国民への情報提供の強化</p> <p>④ 国民への情報提供の強化</p>	<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>① 報道機関等を通じての提供</p> <p>② P・I・O・NET等での収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。</p>	<p>・ 公表の内容</p> <p>・ 写真等の状況</p>	<p>45件以上 50件未満</p> <p>40件以上 45件未満</p> <p>35件以上 40件未満</p> <p>30件以上 35件未満</p>	<p>・ 独立行政法人からの説明等を交付、分科会委員の協賛により判定する。</p>	<p>・ 公表の内容</p> <p>・ 写真等の状況</p>	<p>利用者の種々の情報へのアクセスへのしやすさに問題が出てきていたため、平成22年度は情報分類とデザインを中心にしたりニュースを掲載した。</p> <p>など、高齢者のインターネット利用も増加しているため、より高齢者・障害者により配慮したホームページを運営する必要があることから、HTMLの作成にあたっては、日本工業規格「JIS X 8343 高齢者・障害者等配慮指針—情報通信における機器・ソフトウェア—ユーザーインターフェース—第3部：ウェブコンテンツ」に基づいて検証を行った上で作業を行った。</p> <p>* 業績実績報告書P50参照</p>	A	A	A	A	
<p>① 国民への情報提供の強化</p> <p>② 国民への情報提供の強化</p> <p>③ 国民への情報提供の強化</p> <p>④ 国民への情報提供の強化</p>	<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>① 報道機関等を通じての提供</p> <p>② P・I・O・NET等での収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。</p>	<p>・ 公表の内容</p> <p>・ 写真等の状況</p>	<p>45件以上 50件未満</p> <p>40件以上 45件未満</p> <p>35件以上 40件未満</p> <p>30件以上 35件未満</p>	<p>・ 独立行政法人からの説明等を交付、分科会委員の協賛により判定する。</p>	<p>・ 公表の内容</p> <p>・ 写真等の状況</p>	<p>平成22年度には、東日本大震災の発生に伴い注意情報を掲載したコーナーを新設した。また、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「震災に関する消費生活情報」 「高齢脆弱性高齢者向けインフォメーション」 「国民生活センターADPを紹介する」として金融を取り巻く事業者への注意 「国民生活センター」を名乗る詐欺被害の調査をかねての電話にご注意 「ワールド・リソナリティ」の提供に関する注意 「国民生活相談センター」からの緊急購求にかたがる電話にご注意 「国民生活センター」を名乗る詐欺被害の調査をかねての電話にご注意 「アタルサイト」の請求画面がパソコン画面に隣り付いて取れない! <p>* 業績実績報告書P50参照</p>	A	A	A	A	